新聞稿

申訴專員主動調查

運輸署對專營巴士的行車班次的監察機制

申訴專員黎年先生決定根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條展開主動調查，審研運輸署監察專營巴士行車班次的機制成效。

申訴專員公署不時接獲市民投訴，指運輸署沒有妥善監管專營巴士公司的運作，以致某些巴士路線經常有班次失準或脫班的情況出現。根據運輸署提供的資料，在二〇一〇年及二〇一一年，運輸署透過不同渠道，每年均接獲約 2,000 宗有關專營巴士服務班次失準、脫班或延誤的投訴。

現時，運輸署有監察機制監管專營巴士公司的營運情況，以確保其服務達水平，當中包括審視專營巴士公司呈交的營運記錄、主動安排大、小型的調查、因應個別路線的投訴進行實地視察、透過不同渠道了解市民對巴士服務的意見及要求專營巴士公司每年需定期以問卷形式進行乘客滿意程度調查。另外，運輸署亦會跟進市民的投訴。不過，巴士行車班次失準或脫班的問題仍然持續。近日更有報章報道，發現有「鬼巴」在路上空車行駛，假扮載客，在班次上「篤數」。

鑑於上述情形，申訴專員認爲有必要詳細調查運輸署的監察機制的詳情。

黎先生今天（十月十八日）表示：「雖然運輸署有機制監管專營巴士公司的整體運作，亦有機制處理市民的投訴，但巴士行車班次失準或脫班問題持續，而不少市民對該署就他們的投訴的回應，仍感到不滿。此顯示運輸署的監察機制似乎並不完全奏效，該署在回應市民在這方面的投訴上，似乎亦有改善空間。」

公署這次主動調查的審研範圍包括：

(1) 運輸署監察專營巴士公司的行車班次的監察機制；

(2) 運輸署對市民投訴專營巴士公司服務的處理；以及

(3) 可予改善之處。

申訴專員歡迎市民提出意見。請於**二〇一二年十一月十六日或之前**把意見送達本署：

地址： 香港干諾道中 168-200 號
信德中心招商局大廈 30 樓
傳真： 2882 8149
電郵： complaints@ombudsman.hk

傳媒查詢：2629 0565

申訴專員公署
二〇一二年十月十八日